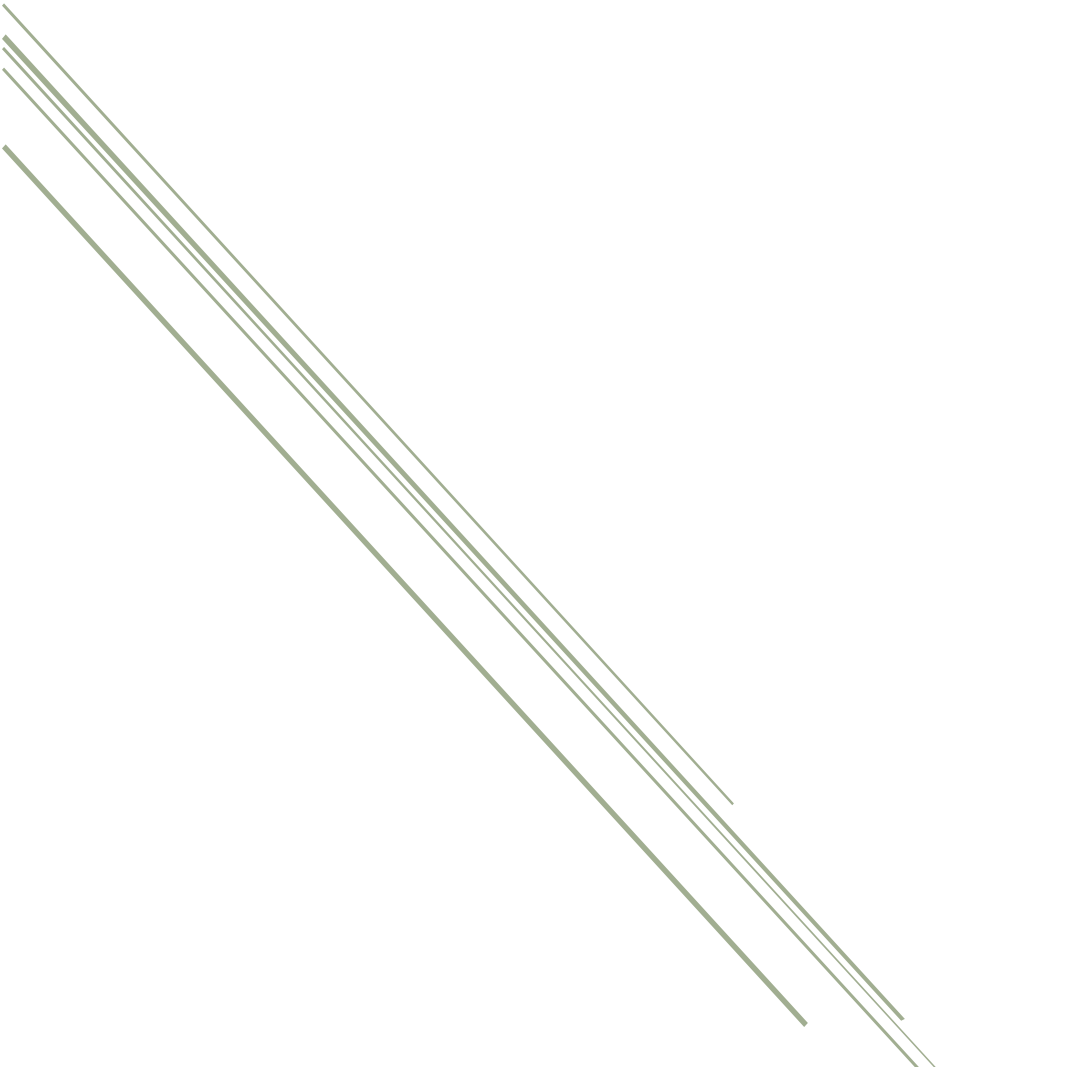




سياسة شكاوي وتظلمات الطلبة

تفاصيل السياسة			
سياسة شكاوى و تظلمات الطلبة			عنوان السياسة
SAP-26-11			رقم السياسة
☐ الحوكمة	☐ أكاديمية	☐ إدارية	مجال السياسة
☒ شؤون الطلبة	☐ بحث		
نائب رئيس الجامعة للأنظمة الإلكترونية والخدمات الطلابية			المسؤول عن السياسة
☒ سياسة جديدة	☐ تعديل رئيسي	☐ تعديل طفيف	وضعية السياسة
مجلس الجامعة			سلطة الاعتماد
☒ معتمدة	☐ قيد المراجعة		حالة السياسية
10 May 2026			تاريخ الاعتماد
ميا بنت محمد الحجري			نقطة التواصل الرئيسية
maia.alhajri@utas.edu.om			البريد الإلكتروني
25587853			رقم التواصل

مراقبة الاصدار

معمدة V1	رقم الإصدار
10 May 2029	تاريخ المراجعة القادم
نائب رئيس الجامعة للأنظمة الإلكترونية والخدمات الطلابية	وحدة المنشأ
المجلس الأكاديمي	المراجعون

الملاحظات والتعديلات

رقم الإصدار	تاريخ	ملخص المراجعات والتقييم
٠,١	٢٠٢٦ / ٣ / ٣٠ م	- تعديل الأدوار والمسؤوليات. - إزالة اللجان. - تعديل الأدوار والمسؤوليات. - إضافة أدوار لجنة التأديب. - إضافة نص يتعلق بالسرية وطلبات الاستئناف.

تقرير عدم الانتحال

رقم الإصدار	تاريخ	نسبة التشابه (%)	الملاحظات
V1	29 June 2026	3%	-

التدقيق اللغوي

رقم الإصدار	تاريخ	تم التدقيق بواسطة:	الملاحظات
V1	-	-	-

التوقيع والختم



الفهرس

٥	١. الهدف.....
٥	٢. النطاق.....
٦	٣. بيان السياسة.....
٦	٤. الجمهور، المسؤوليات والتفويض.....
٧	٥. السياسة.....
٨	٥,١ التعريفات.....
٨	٥,٢ العناصر الأخرى ذات الصلة.....
٨	٦. المراجع.....

سياسة شكاوى و تظلمات الطلبة

١. الهدف

الهدف من هذه السياسة هو إتاحة الإمكانية للطلبة لتقديم شكاوى تتعلق بالجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية داخل الفرع/الكلية التخصصية، ومعالجتها بشكل عادل وشفاف وفي الوقت المناسب، بما يضمن حماية حقوق جميع الأطراف وتعزيز بيئة التعليم والتعلم. كما تتيح هذه السياسة للطالب الذي صدر بحقه قرار أو عقوبة من التظلم من القرار والطلب من الجامعة مراجعته.

٢. النطاق

ينطبق نطاق هذه السياسة على جميع الشكاوى الطلابية الأكاديمية وغير الأكاديمية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

أ. الشكاوى الأكاديمية:

عدم الرضا عن نتائج الاختبارات، أو التقييم، أو أساليب التدريس، أو القرارات الأكاديمية، أو عدم القدرة على الوصول إلى الموارد التعليمية وخدمات الدعم الأكاديمي.

ب. الشكاوى غير الأكاديمية:

عدم القدرة على الوصول إلى مرافق وخدمات الجامعة، أو عدم الرضا عن جودة الخدمات أو توفرها، أو السلوك غير المهني من قبل الموظفين أو الطلبة، أو المخاوف المتعلقة بعدم التطبيق العادل لأنظمة أو سياسات الجامعة.

كما تنطبق السياسة على التظلمات التي يرفعها الطالب ضد القرارات التي تصدر بحقه بما يضمن حق الطالب في إعادة النظر في القرارات.

٣. بيان السياسة

تضمن الجامعة معالجة جميع شكاوى الطلبة الأكاديمية وغير الأكاديمية بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب، وتمنحه حق التظلم على القرارات المتخذة بحقه وذلك بما يتوافق مع اللوائح الأكاديمية والإجراءات المعتمدة في الجامعة.

٤. الجمهور، المسؤوليات والتفويض

المسؤوليات	الجهات
• يضمن التطبيق العادل والمتسق لسياسة شكاوى وتظلمات الطلبة. • يضمن توافق الإجراءات مع لوائح الجامعة. • يتولى معالجة شكاوى الطلبة التي لم يتم حلها على مستوى القسم / المركز • يضمن الالتزام بالنزاهة الأكاديمية والانضباط ومدونة سلوك الطلبة ولوائح الجامعة الأخرى. • يضمن حق الطلبة في رفع تظلماتهم على القرارات المتخذة ضدهم كما تنص عليها اللوائح.	مساعد الرئيس/عميد الكلية التخصصية
• مراجعة الحالات المحالة من الأقسام. • إعادة تقييم الأدلة المتعلقة بالشكاوى عند الحاجة. • التوسط بين الأطراف المعنية. • البت في الشكاوى. • رفع التوصيات إلى مساعد الرئيس/العميد.	نواب مساعد الرئيس / مساعدو العمداء
• مراجعة الحالات المحالة إليها • دراسة الأدلة المتعلقة بالشكاوى. • تقديم التوصيات للجهة المختصة	قسم الشؤون القانونية
• التأكد من تقديم الشكاوى وفق النماذج والإجراءات المعتمدة. • إرشاد الطلبة حول آلية تقديم الشكاوى و التظلمات. • توضيح حقوق ومسؤوليات الطلبة. • إحالة الشكاوى إلى الجهة المختصة.	مركز شؤون الطلبة

• تشجيع الحوار بين الأطراف المعنية في الشكاوى غير الأكاديمية. • إحالة الحالات غير المحسومة إلى المعنيين مثل نواب مساعد الرئيس أو قسم الشؤون القانونية. • متابعة تنفيذ القرارات المتعلقة بالشكاوى غير الأكاديمية.	
• مراجعة الشكاوى الأكاديمية. • جمع المعلومات من الأطراف المعنية. • دراسة الأدلة المتعلقة بالشكاوى. • محاولة حل المشكلة بشكل ودي قدر الإمكان. • تشجيع الحوار بين الأطراف المعنية. • إصدار رد أو توصية رسمية بناء على النتائج. • إحالة الحالات غير المحسومة إلى المعنيين في الجامعة. • متابعة تنفيذ القرارات المتعلقة بالشكاوى الأكاديمية.	القسم الأكاديمي / المركز الأكاديمي
• التعامل مع الشكاوى ذات الطابع الإداري والمالي. • تنفيذ القرارات المعتمدة المتعلقة بهذه الشكاوى.	دائرة الشؤون الإدارية والمالية
• مراجعة ومعالجة الشكاوى المحالة إلى اللجنة و المتعلقة بالمخالفات الطلابية. • دراسة الأدلة المتعلقة بالشكاوى. • تقديم التوصيات للجهات المعنية. • تنفيذ القرارات التأديبية المتعلقة بالشكاوى.	لجنة المساءلة الطلابية
معالجة المشكلة بشكل ودي قبل تصعيدها، في الحالات المتعلقة بمجال اختصاصهم مثل الدرجات أو التغذية الراجعة أو أساليب التدريس.	أعضاء هيئة التدريس

٥. السياسة

١. تتيح الجامعة للطلبة تقديم الشكاوى الأكاديمية وغير الأكاديمية، وتلتزم بمعالجتها بشكل عادل بما يضمن التحسين المستمر لخدماتها.
٢. تتيح الجامعة للطلبة تقديم تظلمات على القرارات المتخذة ضدهم
٣. تقوم الجامعة بمراجعة الشكاوى بشكل دوري، وإجراء التحقيقات اللازمة، وتقييم مدى صحتها، ومعالجتها ضمن الأطر الزمنية المحددة.

٤. تعتمد الجامعة قنوات تسهل وصول الطالب لخدمة تقديم الشكاوى والتظلمات
٥. يعد نظام إدارة معلومات الكليات (CIMS) المنصة المعتمدة لتقديم الشكاوى.
٦. يتم التعامل مع جميع الشكاوى و التظلمات والمعلومات المرتبطة بذلك بسرية تامة.
٧. يحق للطلبة التقدم بطلب التظلم على القرارات المتخذة ضدهم وفق الإجراءات والفترات الزمنية المعتمدة في الجامعة.

٥,١ التعريفات

الشكاوى: هي طلب رسمي يقدمه الطالب تتعلق بأمور أكاديمية أو غير أكاديمية عند وقوع ظلم أو خطأ أو مشكلة ويرى أنها تؤثر سلباً على حقوقه أو تجربته التعليمية أو رفايته بشكل عام.

التظلم: هو طلب رسمي يقدمه الطالب للاعتراض على قرار صدر بحقه، و يطلب فيه مراجعته أو إلغائه أو تعديله.

٥,٢ العناصر الأخرى ذات الصلة

الإحالات المرجعية إلى السياسات أو اللوائح ذات الصلة:

- نظام جامعة التقنية والعلوم التطبيقية
- النظام الأكاديمي للجامعة
- النظام الأكاديمي للدراسات العليا
- اللوائح و السياسات المنظمة لعمل الجامعة.

٦. المراجع

- University of Technology and Applied Sciences. (2022). Academic regulations (Decision No. 612/2022).
- University of Southern Queensland. (n.d.). Student complaints and appeals policy. <https://policy.usq.edu.au/documents/20529PL>
- Stanford University. (n.d.). Academic grievance procedure. <https://bulletin.stanford.edu/academic-polices/grievances/academic-grievance-procedure>
- Sohar University. (n.d.). Student complaints policy and procedures.

- Salalah College of Technology. (n.d.). Student grievance policy.
- Oman Authority for Academic Accreditation and Quality Assurance of Education. (2024). Institutional standards assessment manual (Institutional Accreditation), February 2024 Version 2.
- Monash University. (n.d.). Complaints and grievance policy.
<http://policy.monash.edu.au/policybank/academic/education/management/complaints-grievance-policy.htm>